

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Muhammad Muzahid dan Parvez, Noorjahan. 2009. *“Impact of service, quality, trust and customer satisfaction on customer loyalty. ABAC Vol. 29, No. 1, (January-April), pp.24-38*
- Ali, Hasan. 2008. *Marketing. Media Utama, Yogyakarta.*
- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif. Proyek Peningkatan Penelitian Pendidikan Tinggi Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi. Depdiknas*
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : PT Rineka Cipta.*
- Denga, Zhaohua., Lu, Yaobin., Wei, Kwok Kee., Zhang, Jinlong. 2010. *Understanding customer satisfaction and loyalty: An empirical study of mobile instant messages in China. International Journal of Information Management, Vol 30, pp.289-300.*
- Edris, Mohammad & Gawati, Mei.2011. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan variabel intervening kepuasan pasien. Vol.5 No.2 Issn ISSN : 14411-1799*
- Gaspersz, V. 2008. *Total Quality Managment. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama*
- Ghozali, Imam, 2012. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS, cetakan. Keempat. Semarang: Badan penerbit Universitas diponegoro.*
- Griffin, Jill. 2004. *Customer Loyalty terjemahan Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlanga*
- Hamdani, A dan Rambat Lupioadi. 2009. *Manajemen pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat*
- Harjanto, J.O. 2009. *Inovasi Produk dan Ekspektasi Inovasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*
- Hermawan, 2011. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sidomuncul Program Studi Manajemen, Institut Bisnis dan Informatika Indonesia (IBII)*

- Hidayat, Rachmad. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11 (1), 59-72
- Jones, Thomas, and W. Earl Sasser. Jr, 1994, *Marketing (Second Edition)*, United States of America: Me Grow Hill Inc.
- Irawan & Japarianto. 2013. Analisa pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurusan Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra*
- Kotler, P. & Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler P. & Keller Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Lupioady, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori & Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Mulyo, Budi and Ukudi. 2007. *Pengaruh kualitas Produk, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol.14, No 2. Hal 215-227
- Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: Penerbit Salemba Empat
- Setyawan, Bagus Dwi. 2013. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pdam Tirta Moedal Semarang). *Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang*
- Sekaran, Umma. 2011. *Research Methods for Business*. Terjemahan oleh Yon Kwan Men. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabet
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan Ketiga. Jakarta: PT.Rineka Cipta.

Suwarni dan mayasari. 2011. Penguh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen (studi pada produk kartu prabayar IM3). Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang

Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*. Jilid II. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2012. *Manajemen Jasa*. Malang: Bayu Media Publisng

Utami & Oetomo. 2015. Pengaruh kualitas produk, playanan, harga dan lokasi terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai varibel intervening. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya